



LAPORAN TINDAK LANJUT PELAYANAN PENGADUAN



POLITEKNIK NEGERI BATAM

Triwulan II Tahun 2026

A. Latar Belakang

Pelayanan pengaduan merupakan salah satu instrument penting dalam mewujudkan tata Kelola perguruan tinggi yang baik, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Sebagai institusi pendidikan tinggi vokasi, Politeknik Negeri Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan responsive terhadap setiap pengaduan yang disampaikan oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, maupun masyarakat.

Pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal layanan, seperti sistem pengaduan daring, surat elektronik, media sosial, maupun penyampaian langsung, merupakan sumber informasi yang bernilai dalam mengidentifikasi kelemahan proses layanan serta peluang perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, setiap pengaduan tidak hanya ditindaklanjuti sebagai penyelesaian kasus, tetapi juga dianalisis untuk menghasilkan tindakan korektif dan tindakan pencegahan agar permasalahan serupa tidak terulang.

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Politeknik Negeri Batam. Laporan ini memuat rekapitulasi pengaduan yang diterima, proses verifikasi dan penanganan, status penyelesaian, evaluasi efektivitas tindak lanjut, serta rekomendasi perbaikan terhadap sistem dan kualitas layanan.

Penyusunan laporan ini juga mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), penerapan ISO 9001:2015 mengenai kepuasan pelanggan dan penanganan ketidaksesuaian, serta penguatan budaya pelayanan prima di lingkungan Politeknik Negeri Batam. Dengan adanya laporan ini, diharapkan setiap unit kerja dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan, dan mewujudkan pelayanan publik yang unggul sesuai visi misi Politeknik Negeri Batam.

B. Maksud dan Tujuan

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam disusun sebagai dokumen pertanggungjawaban atas pelaksanaan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diterima dari sivitas akademika maupun masyarakat. Laporan ini menjadi

sarana untuk mendokumentasikan proses tindak lanjut, mengevaluasi efektivitas penyelesaian pengaduan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan di lingkungan Politeknik Negeri Batam.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk:

1. Mendokumentasikan seluruh proses tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima secara sistematis, transparan, dan akuntabel.
2. Memastikan setiap pengaduan ditangani sesuai prosedur dan standar pelayanan yang berlaku di Politeknik Negeri Batam.
3. Mengevaluasi efektivitas penyelesaian pengaduan sebagai dasar penyempurnaan layanan dan pencegahan terulangnya permasalahan.
4. Menyediakan informasi bagi pimpinan sebagai bahan pengambilan Keputusan dalam peningkatan mutu pelayanan dan tata kelola institusi.
5. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal SPMI, penerapan ISO 9001:2015, serta penguatan budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

C. Ruang Lingkup

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam mencakup seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh unit-unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Batam. Ruang lingkup laporan ini meliputi proses penerimaan, verifikasi, penanganan, penyelesaian, hingga evaluasi terhadap setiap pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan.

Secara rinci, ruang lingkup laporan meliputi:

1. Penerimaan Pengaduan

- ➔ Pengelolaan pengaduan yang disampaikan oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan masyarakat melalui berbagai kanal layanan, baik secara daring maupun luring.

2. Verifikasi dan Klasifikasi

- ➔ Pemeriksaan kelengkapan informasi pengaduan, penentuan tingkat prioritas, serta pengelompokan pengaduan berdasarkan jenis layanan dan unit penanggung jawab.

3. Tindak Lanjut Pengaduan

- ➔ Proses koordinasi dengan unit terkait, pelaksanaan tindakan korektif, penyelesaian permasalahan, serta pemberian tanggapan kepada pelapor sesuai kebutuhan yang berlaku.

4. Pemantauan Status Penyelesaian

- ➔ Monitoring perkembangan penanganan pengaduan, ketepatan waktu penyelesaian, dan dokumentasi hasil tindak lanjut hingga pengaduan dinyatakan selesai

5. Evaluasi dan Analisis

- ➔ Analisis tren pengaduan, identifikasi akar penyebab permasalahan, pengukuran efektivitas tindak lanjut, serta penyusunan rekomendasi untuk perbaikan layanan.

6. Pelaporan dan Peningkatan Mutu

- ➔ Penyusunan laporan sebagai bentuk akuntabilitas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), penerapan ISO 9001:2015, dan pengembangan budaya pelayanan prima di Politeknik Negeri Batam

D. Pelaksanaan Kegiatan, Media, dan Sarana

Kegiatan pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis melalui link berikut: [Layanan Pengaduan Polibatam](#).

Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan maupun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

E. Hasil Pengaduan dan Tindak Lanjut

Rekapitulasi pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam yang disampaikan melalui link berikut: [Layanan Pengaduan Polibatam](#) pada periode April-Juli 2026, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Tanggal	Bagian	Uraian Ketidaksesuaian	Jenis Pengaduan	Status (open/close)	Tanggal Selesai	Penyebab	Rencana Tindakan Koreksi/Pencegahan	Reviu Tindakan Koreksi (oleh P4M)
1	11 Juni 2026	PP dan K3L	Berdasarkan temuan di gedung TF pada saat kegiatan Asesmen Lapangan Akreditasi Prodi EM ditemukan ada apar dan hydrant yang sudah expired pada bulan Februari 2026 lalu.	Layanan	close	15 Juni 2026	1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) · Akar Masalah: Tanggal kedaluwarsa yang tertera pada stiker APAR tersebut murni dikarenakan kesalahan penulisan bulan (human error) oleh petugas pada saat melakukan pencatatan. · Fakta Aktual: Masa berlaku APAR tersebut sebenarnya adalah hingga Bulan 12 (Desember) 2026. Hal ini dapat diverifikasi dan dibuktikan dengan melihat stiker service Record APAR yang berada di ruangan maupun lantai lain, yang seluruhnya tercatat dengan benar pada Bulan 12. 2. Box Hydrant · Akar Masalah: Stiker Service Record pada box hydrant yang difoto pada temuan tersebut belum sempat diperbarui (di-update) oleh petugas pada saat kegiatan pemeliharaan berlangsung. · Fakta Aktual: Proses maintenance dan pembaruan stiker sebenarnya sudah dilakukan. Hal ini terbukti dari box hydrant yang berada di ruangan lain telah menggunakan stiker Service Record yang baru dan up-to-date. Box hydrant pada	Tindak Lanjut APAR & Box Hydrant : Kami sudah mencabut stiker yang salah tulis tersebut dan menggantinya dengan stiker Service Record yang memuat tanggal masa berlaku yang benar	1. Perlu dipertimbangkan untuk membuat instruksi kerja/prosedur, menghindari human error 2. Perlu dipertimbangkan peningkatan kompetensi SDM agar human error dapat dihindari

No	Tanggal	Bagian	Uraian Ketidaksesuaian	Jenis Pengaduan	Status (open/close)	Tanggal Selesai	Penyebab	Rencana Tindakan Koreksi/Pencegahan	Reviu Tindakan Koreksi (oleh P4M)
							temuan ini hanya terlewat dalam proses penempelan stiker.		
2	15 Juli 2026	SBUM	Berdasarkan saran di form online dari responden sebagai berikut: Terkait penggunaan lapangan basket Polibatam, Ormawa sudah melakukan pesanan dan borang sudah disetujui sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun saat hari pelaksanaan, area lapangan basket digunakan panahan oleh pihak eksternal	Layanan	Open				
8	15 Juli 2026	Perpustakaan	Berdasarkan saran di form online dari responden sebagai berikut: Suasana perpustakaan yang sering kali kurang kondusif untuk belajar. Masih terdapat mahasiswa yang mengikuti kelas online dengan suara keras dan mahasiswa yang kerja kelompok diskusi dengan volumen suara tinggi	Layanan	Open	Des 2026	Kondisi yang tidak kondusif disebabkan karena banyaknya mahasiswa yang menggunakan ruangan perpustakaan dan space yang terlalu sempit sehingga suara menjadi lebih terdengar.	Tindakan yang akan dilakukan: -Pembuatan sign *dilarang berisik dll* -Memasukkan noise detection dan akan dimasukkan dalam siapPBL	Untuk jangka pendek, pembuatan sign ini perlu dipercepat, silahkan berkoordinasi dengan tim Humas atau unit terkait. Note P4M: masih dalam monitoring RTM-3.

F. Penutup

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam merupakan wujud komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Setiap pengaduan yang diterima telah menjadi bahan evaluasi untuk memastikan bahwa permasalahan yang terjadi ditangani secara tepat, tuntas, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melalui pelaksanaan tindak lanjut pengaduan, Politeknik Negeri Batam tidak hanya berfokus pada penyelesaian setiap kasus, tetapi juga pada upaya perbaikan sistem, penyempurnaan prosedur, dan peningkatan kinerja unit pelayanan secara berkelanjutan. Hasil evaluasi yang diperoleh diharapkan menjadi dasar dalam menetapkan tindakan korektif dan tindakan pencegahan guna meminimalkan terulangnya permasalahan serupa.

Seluruh unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Batam diharapkan terus memperkuat sinergi dalam pengelolaan pelayanan pengaduan, meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pemangku kepentingan, serta mengembangkan budaya pelayanan prima yang berlandaskan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, Politeknik Negeri Batam dapat terus memberikan layanan yang unggul, profesional, dan mendukung terwujudnya visi misi Politeknik Negeri Batam.

Batam, 31 Juli 2026

Kepala P4M,



Evaliata Br Sembiring